



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE
OPERACIONES MULTIBANCA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
S.A, LA MOLINA, 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

DURAND LÓPEZ KEVIN HAROLD

ASESOR

DR. VÍCTOR DAVILA ARENAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERU

Año 2017

Página del jurado

.....
Presidente

Dr. Dávila Arenaza Víctor

.....
Secretario

Dr. León Espinoza Lessner

.....
Vocal

Dr. Díaz Saucedo Antonio

Página del jurado

.....

Presidente

Dr. Dávila Arenaza Víctor

.....

Secretario

Dr. León Espinoza Lessner

.....

Vocal

Dr. Díaz Saucedo Antonio

Dedicatoria

A mis queridos padres Viviana López, José Durand Puppo, y mi estimada hermana Milenka Durand López , por su gran apoyo en todas las etapas de mi vida, por inculcarme valores y sabios consejos que me ayudaron en mi formación profesional y personal, por enseñarme a ser perseverante para conseguir todas mis metas. Gracias por siempre creer en mí.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme fortaleza para lograr mis objetivos. A toda mi familia, A mis profesores de los 10 ciclos por haber contribuido en mi formación profesional a través de sus enseñanzas, apoyo y consejos en diversos temas académicos. A mi asesor de tesis Dr. Dávila Arenaza Víctor por su apoyo y asesoramiento en la tesis.

Declaración de Autenticidad

YO, Kevin Harold Durand López con DNI N^º 72886834 a efecto de cumplir con los

criterios de evaluación curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio del 2017

Kevin Harold Durand López

DNI: 72886834

Presentación

Señores miembros Del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño de los Colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú s.a, la molina; 2016”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración

El Autor

Indice

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de Autenticidad	iii
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	ix
Abstract	ix
I. Introducción	10
1.1. Realidad Problemática.	10
1.2. Trabajos Previos.	11
1.2.1. Antecedentes Nacionales	11
1.2.2. Antecedentes Internacionales	13
1.3. Teoría Relacionadas al Tema.	15
1.3.1. Teoría del clima organizacional de Likert.	15
1.3.2 Variable Independiente: Clima organizacional	18
1.3.3. Teoría Del Desempeño Laboral de Hacker:	20
1.3.4 Variable Dependiente: Desempeño Laboral	20
1.4. Formulación del problema.	21
1.4.1 Problema General	21
1.4.2 Problemas Específicos	21
1.5 Justificación del estudio.	21
1.6. Objetivo	22
1.6.1 Objetivo General	22
1.6.2 .Objetivo Específicas:	23
1.7. Hipotesis	23
1.7.1 Hipotesis General.	23
1.7.2 Hipotesis Específicos	23
II. Metodo	23
2.1. Diseño de investigación.	23
2.1.1. Tipo de estudio	23
2.1.2 Diseño de estudio	24
2.1.3 Nivel de investigación	24
2.1.4 Metodología de la investigación	24
2.2. Variables, Operacionalización	24

2.2.1. Variables Definición conceptual	24
2.2.2. Definición Operacional	25
2.2.3 Matriz de Operacionalización de Variables	26
2.3. Población y Muestra	27
2.3.1 Población	27
2.3.2. Muestra	27
2.3.3 Diseño Muestral	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad	27
2.4.1 Instrumento de recolección de datos	28
2.4.2. Validación y confiabilidad del instrumento	28
2.4.3. Confiabilidad del instrumento	28
2.5. Métodos de Análisis de Datos	29
2.6. Aspectos éticos	29
III. Resultados:	30
3.1. Prueba de Normalidad	30
3.2. Hipótesis General	35
3.3. Análisis Descriptivo	37
IV. Discusión:	38
V. Conclusiones	41
VI. Recomendaciones	42
VII. Referencias	43
Anexo:	46
Instrumentos:	46
Matriz de Consistencia:	49
Validación de instrumentos:	50

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación del Clima Organizacional con el Desempeño de los Colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú s.a, la molina; 2016., la población estuvo conformado por 50 colaboradores y la muestra 50 ; los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 24 preguntas, los resultados fueron procesados mediante el programa SPSS lográndose como resultado de que existe relación significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores de Gerencia de operaciones Multibanca.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño

ABSTRACT

The thesis had as general objective to determine the relation of the Organizational Climate with the Performance of the Collaborators of the Management of Multibanca Operations of the Credit Bank of Perú s.a, La Molina; 2016., the population consisted of 50 employees and the sample 50; The data were collected using the survey technique and a questionnaire of 24 questions was used as an instrument, the results were processed through the SPSS program, resulting in a significant relationship between the Organizational Climate and the Work Performance of the Management of Multibanca operations.

Keywords: Organizational climate, Performance

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática.

Actualmente a nivel global se están demostrando que las organizaciones constituyen parte fundamental de la vida humana y son el fenómeno característico de la sociedad moderna; constituyendo así el instrumento por el cual se implementan las modificaciones, cambios e intentos de la planificación de la sociedad; están demostrando mayor interés en la calidad de vida laboral del personal a diferencia de años anteriores donde a los empresarios les importaba básicamente el rendimiento, la producción y sin tomar en cuenta el conjunto de sentimientos y emociones con el que los empleados percibían su trabajo.

En la actualidad uno de los problemas más urgentes que encaran los colaboradores es, encontrar la manera de como percibir un buen clima organizacional para que ponga más empeño en sus labores y aumentar la satisfacción e interés en el trabajo. Por lo tanto, cada día incrementa su relación con el desarrollo de la vida de los seres humanos, en sentido general, no es más que, crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando energía y esfuerzo para lograr los objetivos y metas que conllevan al éxito establecido

Actualmente el la gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de crédito Del Perú S.A. El clima organizacional no es favorable frente a otras gerencias; ya que los trabajadores manifiestan su malestar, indicando que no sienten satisfechos ya que manifiestan que no hay un buen clima organizacional. En lo cual el colaborador se siente mal con la labor que desempeña, es por ello la necesidad de dar una solución para determinar cuáles son los factores que están afectando a los colaboradores y llegar a conocer con exactitud cómo se encuentra este Clima organizacional y como esté afecta al desempeño laboral de los colaboradores en dicha empresa.

Por lo tanto el motivo de esta investigación es conocer la relación existente del clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la gerencia

de operaciones Multibanca Del Banco de crédito Del Perú S.A La Molina; 2016.

1.2. Trabajos Previos.

1.2.1. Antecedentes Nacionales

Pérez y Rivera (2013) tesis titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013, Tesis para obtener el Grado Académico de Master en Administración de Negocios. Los autores indican que su **objetivo** es determinar la relación a que si existe relacion respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral, donde logramos **concluir** que son variables fundamentales dentro la gestión de las organizaciones, la presente tesis muestra el nivel de relación positivo de valor $P \leq 0.05$, entre el clima organizacional y satisfacción laboral, para ello se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional y de satisfacción laboral, a un total de 107 trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (67.9%), por lo tanto, se indica que un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque incide en la satisfacción laboral, además en la presente investigación **concluyen** indicando que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de las instituciones. La presente investigación nos indica que un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución y en las organizaciones porque influye en la satisfacción laboral, el cual ayuda aclarando que si la organización cuenta con clima organizacional adecuado el colaborador tendrá un rendimiento óptimo, ya que se encontrara satisfecho con su lugar y equipo de trabajo.

Ruiz (2015). Tesis titulada “Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Socorro Cargo Express S.A., del distrito de los Olivos, año 2015” para optar el grado de Licenciada en Administracion. La autora menciona dentro del trabajo se logro presentar el **objetivo** de la investigación que es: Conocer la relación que existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de la Empresa Socorro

Cargo Express S.A., Los Olivos; la población del estudio que se obtuvo fue de 158 colaboradores de la empresa Socorro Cargo Express S.A., hallando así una muestra de 112 colaboradores, donde el presente análisis con el spss 21 dio a conocer las **conclusiones** que busco rescatar y donde además en el grafico nos dieron a conocer los puntos donde se necesitó reforzar y si hubo relación entre las hipótesis, de acuerdo a eso concluimos que la hipótesis general tiene relación, la metodología que se empleó para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al método cuantitativo, el diseño que de la investigación ha sido descriptivo correlacional y las técnicas de investigación empleadas han sido: la encuesta para recopilar información sobre la variable X: Clima Organizacional y la variable Y Desempeño laboral La percepción del clima resulta determinante para la satisfacción con el trabajo, el desempeño y la productividad. Un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto un mayor desempeño por parte de los trabajadores, el mismo que si es adecuado provocará un aumento del compromiso y de lealtad hacia la empresa. La autora también **concluye** que: Al observar todos los resultados es necesario capacitar a todos los integrantes de la empresa Socorro Cargo Express S.A, ya que no lograron alcanzar un puntaje que les valide su buen desempeño.

Chian y Ojeda (2013). Titulada “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de las ferias libres” para optar el grado de licenciado en administración de negocios. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en el presente estudio se tuvo como **objetivo** conocer la relación si existente relación entre las variables satisfacción laboral y desempeño sobre una población (264 individuos) se toma una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos, para lograr los objetivos se aplicó un instrumento de 54 ítems que en su primera parte recoge información del encuestado, en la segunda , reúne información promedio respecto a las ventas y sueldos para medir la productividad de los trabajadores, en la última se estudia la satisfacción laboral, después de haber realizado el presente estudio se llega a la **conclusión** que las dimensiones de la satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tiene una relación estadísticamente

significativa $P \leq 0.05$, con la productividad : ventas diarias / horas diarias de trabajo. Un buen manejo de estas pueden contribuir en el positivamente a un aumento de la competitividad productiva en las ferias libres. El estudio realizado **concluye** demostrando cuando los trabajadores se sienten satisfechos, el desempeño laboral aumenta en las organizaciones y eso les hace ser organizaciones competitivas y productivas en el mercado, también nos indican que si existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral.

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Marroquín y Gutiérrez (2011). Tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”, (tesis para obtener Licenciatura en Administración de Negocios), Universidad de San Carlos de Guatemala - Guatemala, la presente investigación el autor indica que el **objetivo** es determinar si el Clima Organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente que perciben los miembros de la empresa que se relacionan directamente en el comportamiento de los colaboradores , al efectuar el siguiente estudio el autor indica que le permitió conocer actitudes y conductas de trabajadores. La investigación se llevó a cabo en la cadena de restaurantes de comida rápida Burger King, la población seleccionada estuvo comprendida entre las edades de 17 años en adelante de sexo femenino y masculino, el muestreo que se utilizó fue probabilístico simple en toda la muestra, ya que las mediciones del subconjunto fueron estimaciones muy precisas del conjunto mayor, la investigación fue de 125 trabajadores , aplicando el método cuantitativo para evaluar los diferentes procesos y actividades de los diferentes restaurantes, la autora llega a la **conclusión** que la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de Burger King se cumple la interrelación satisfactoriamente. La tesis demuestra que si existe relación entre las variables del Clima organizacional y Desempeño Laboral, lo cual nos sirve como aporte para la investigación que se está realizando y aporta confianza entre las variables usadas.

Villamil y Sánchez (2012), Tesis titulada “Influencia del clima organizacional

sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma” (para obtener Postgrado en Administración Gerencial), realizada en la Universidad Tecnológica Centroamérica de Honduras, la presente investigación tuvo como **objetivo** claro la identificación de las dimensiones de la satisfacción laboral y si ello les permite realizar la recolección de los datos mediante una encuesta que es un instrumento en forma de cuestionario, la investigación posee un índice de alfa cronbach de 0.928, con un total de 65 preguntas, y para la recolección de las respuestas utilizaron el método de escala de Likert, de una población de 355 empleados se tomó una muestra de 154 empleados encuestados, cuya **conclusión** de los investigadores es que existe un 64 % de relación del clima organizacional sobre la satisfacción de los empleados de la Municipalidad de Choloma, con un coeficiente de correlación de Pearson entre las dos variables de estudio de +0.80. La Tesis nos ayuda a comprender que las siguientes variables Clima Organizacional y la satisfacción laboral se relacionan entre sí y esto nos da un aporte a nuestra investigación indicando que si contamos con trabajadores satisfechos familiar y profesional la Organización se vuelve competitiva dentro del mercado el cual permite crear una Organización donde las personas quieran trabajar y aplicar sus conocimientos.

Campos (2013), presento su Tesis titulada “Modelo de asociación entre factores de satisfacción y desempeño laboral en docentes universitarios”, (para obtener el grado de master en Administración) realizado en Universidad de Morelos de México, la investigación tuvo como **objetivo** principal determinar si el modelo de asociación entre factores y desempeño laboral en los docentes Universitarios”, donde la investigación realizada fue empírica cuantitativa, explicativa, descriptiva transversal, exploratoria y multivariante, se estudió la población de docentes de nivel pregrado de la universidades adventistas de habla hispana de la DIA, se administró un instrumento de a 214 docentes de 7 universidades. La autora **concluye** indicando que su estudio revelo que la calidad del clima organizacional es predictor en grado fuerte, de la satisfacción laboral y la satisfacción laboral es un antecesor predictor, en grado moderado, del desempeño laboral, si los directivos analizan cada uno de

los indicadores utilizados en la presente investigación podría verse reflejado en un aumento significativo de la satisfacción laboral y desempeño laboral de sus docentes. La presente investigación nos indica que existe una relación entre las dos variables que se están utilizando para realizar las evoluciones de tal, manera concluye indicando que a buen clima organización se contara con un desempeño óptimo para la organización.

1.3. Teoría Relacionadas al Tema.

1.3.1. Teoría Cientificas

La Teoría sobre la variable uno “Clima Organizacional”, que apoyan la presente investigación es la teoría **“X, Y” de McGregor, Enfoques Teóricos del clima organizacional:**

Chiavenato (2001) examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso de dos modelos que llamo “Teoría X” y Teoría Y “

Teoría X: El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitara siempre que puede. Debido a esta tendencia humana el rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y: El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les bajo condiciones adecuadas, las personas no solo aceptaran responsabilidad si no trataran de obtenerla. Como resultado del modelo de la teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuadas para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales. Las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se lograra la llamada integración (P.133).

Mac Gregor (s/f) Se refiere sobre la teoría X-Y: La teoría X, presupone que el

trabajador es pesimista, estático, rígido y con aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. El Directivo piensa que, por término medio, los trabajadores son pocos ambiciosos, buscan la seguridad, prefieren evitar responsabilidades y necesitan ser dirigidos. y considera que para alcanzar los objetivos de la empresa, él debe presionar, controlar, dirigir, amenazar con castigos y recompensar económicamente. La teoría Y, por el contrario se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa. A los trabajadores se les considera persona optimista, dinámica y flexible.

Teoría “Z” Chiavenato (2001), Indica que la teoría Z, es un proceso decisorio, participativo y consensual, se consulta a todo el equipo y debe llegarse a un consenso, producto de una larga tradición de participación y vinculación de los miembros en la vida de la organizacional “ (p.139).

Teoria sobre el Clima Organizacional de Likert.

Likert (Citado por Brunet, 1987) señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. En la teoría de Sistemas, Likert, (citado por Brunet, 1987) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

Tipos de clima organizacional de Likert

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los

sistemas es presentar un marco de referencia que permite examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo: Sistema consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se

Permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Clima de tipo participativo: Sistema Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

Likert sostiene que en la percepción del clima organizacional influyen tres grupos de variables. La primera de ellas son las causales referidas a: estructuras de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras. Referente a las variables intermediarias, se tiene que estas reflejan el estado interno y la salud de una empresa educativa y constituyen los procesos organizacionales; al respecto se mencionan las siguientes: motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras. Las variables finales son el resultado obtenido de las dos anteriores e impacta fuertemente a la organización en la productividad, ganancias y pérdida (Brunet: 2004).

1.3.2 Teoría Relacionado con el Clima organizacional

Brunet (2010). El clima organizacional, es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla cotidianamente una persona en su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, su identidad, su eficacia etc. (Pág. 9,10).

Tenemos que tener en cuenta que el Clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describe una organización, la distingue de otra, e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

Muchinsky (2008) El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, el nivel de motivación, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación

con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. (Pág. 9).

El clima organizacional es muy favorable para la organización ya que impacta tanto en su conducta como en sus sentimientos y tenemos que tener en cuenta que esto interactúa con el desempeño.

Chiavenato (2009), El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y elevación moral de los miembros y desfavorable cuando no se logra satisfacer las necesidades. (Pág.45).

Cuando la empresa, tiene un clima organizacional favorable genera un ambiente favorable ya que esto proporciona satisfacción al colaborador y esto emerge en la eficacia y desempeño a favor de la organización.

Llaneza 2007 Sostiene que el clima organizacional es la valoración de los elementos de la empresa en un momento dado por parte de los trabajadores. Por lo cual la percepción es negativa en sus distintas variables, que pueden desencadenar proceso de estrés. La principal importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de las condiciones de trabajo inexistentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores, relacionado por lo tanto con la interacción entre características personales y organizacionales. El clima es, pues, una especie de actitud colectiva que se produce y reproduce continuamente por las interacciones de los miembros de la organización. Las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas, pero también desarrollo personal, estas necesidades dan lugar a las motivaciones que

facilitan el rendimiento, por lo que la percepción está determinada por las características individuales como (cultura, experiencia y expectativas).

Lo principal que se puede tener en un cambio de clima organizacional es mejorar la efectividad. Este parece ser el camino corto para mejorar las cosas; si nosotros queremos tener una organización efectiva, debemos desarrollar una cultura basada en resultados.

1.3.3 Teoría Relacionada al Desempeño Laboral

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de la estrategia individual para lograr los objetivos fijados para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo , con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento future.

Chiavenato (2009). Por lo tanto podemos indicar que el trabajador para que tenga un buen desempeño laboral depende de muchos factores que les rodea como el ambiente laboral donde realiza sus actividades diarias.

(P. 236).

Bohorquez (2007). Define el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (P. 67).

Tenemos que tener en cuenta que las organizaciones en la actualidad realizan *mediciones del desempeño de sus trabajadores para ver si son eficientes y logran realizar un aporte importante a la organización, el cual está ligado con el clima, si el trabajador se encuentra satisfecho se verán reflejados en el desempeño.*

Milkovich (2009). Menciona que el desempeño laboral está ligado a las características de cada persona entre las cuales se puede, mencionar las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo que interactúan entre sí con la naturaleza del trabajo y con la organización en general , siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas. (Pág. 152).

Las cualidades, necesidades y habilidades de cada colaborador son muy importante ya que estas interactúan directamente con el trabajo que tiene cada persona y favorece a la vez a la organización.

Stoner (2007). Afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar las metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. (Pág. 65). Si los colaboradores cuentan con una organización con un clima organizacional donde puedan descubrir y potenciar sus habilidades diariamente, el desempeño sera eficiente y cual dará paso a que se logren las metas de la organización.

1.4. Formulación del problema.

1.4.1 Problema General

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre la eficacia y las estrategias de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017?

¿Cómo se relaciona el rendimiento y los objetivos de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017?

1.5 Justificación del estudio.

La presente investigación permitirá fortalecer el clima organizacional de la empresa en el desarrollo de su factor humano, garantizado un mejor ambiente laboral para los colaboradores, mayor cumplimiento de metas, objetivos y sobre todo les despertara el sentimiento de realización en su vida laboral; Además, los colaboradores se verán beneficiados con este estudio, ya que se le brindara una mejor atención, de acuerdo a sus requerimientos y gracias a la innovación en la gestión del desempeño en la empresa.

Justificación Económico:

El aporte económico de esta investigación sirve como base a otras organizaciones para contribuir el crecimiento económico de la organización, ya

que al contar con un óptimo desempeño de la fuerza laboral, habrá mayores posibilidades de incrementar las ventas, reducir costos de producción, y alcanzar niveles de productividad deseados.

Justificación Social:

El aporte social de esta investigación sirve en cuanto todo el conocimiento y resultados se logren reflejar en un contexto total de la comunidad, pues ellos se verán beneficiados, con un mejor servicio en las entidades bancarias, ello quiere decir que la sociedad en su conjunto serán solo y únicamente los que perciban el buen desempeño laboral de la entidad bancaria..

Justificación Práctico

Esta investigación servirá como soporte académico para estudiantes de la carrera de administración, así como las demás personas interesadas en el mejoramiento del desempeño laboral; Asimismo; con mi trabajo daré a conocer las diferentes opiniones por parte de colaboradores de la empresa ante las acciones y toma de decisiones que tienen sus supervisores.

Justificación Teórica

Aporta con un valor teórico, porque reforzará las teorías y conocimientos ya establecidos, existentes, donde el beneficio será directamente hacia los nuevos conocimientos para los empresarios y gerentes, opten por invertir en una investigación que soporte y tenga de mucha relevancia en cuanto mejorar el ambiente laboral para que sea adecuado en cuanto al servicio de atención que ellos brinden.

1.6. Objetivo:

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017.

1.6.2. Objetivo Específicas:

Determinar la relación de la eficacia y las estrategias de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017.

Determinar la relación de el rendimiento y los objetivos de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017.

1.7. Hipótesis

1.7.1 Hipótesis General.

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017.

1.7.2 Hipótesis Específicos.

Existe relación entre la eficacia y las estrategias de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017.

Existe relación entre el rendimiento y los objetivos de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017

II. Metodología de la investigación

2.1. Tipo de estudio, diseño y método de investigación.

2.1.1. Tipo de estudio

En el presente trabajo se realizará una investigación del tipo Aplicada, puesto que se estudiarán las posibilidades de aplicación de la nueva teoría para la solución de problemas de la vida real, de la sociedad estudian las posibilidades de aplicación práctica

Carrasco (2007), afirma que la investigación es de Tipo Aplicada debido a que “se investiga para actuar, transformar, modificar, o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p. 43).

2.1.2 Diseño de estudio

El diseño de investigación es No Experimental ya que; “no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” Es decir se trata de investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. (p.149).

2.1.3 Nivel de investigación

El Nivel de investigación empleada es descriptivo-correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que es descriptivo cuando este alcance “pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables”. (p.85)

2.2. Variables, Operacionalizacion

2.2.1. Variable Independiente:

El Clima Organizacional según para Brunet (2010), es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla cotidianamente una persona su trabajo, su rendimiento, su eficacia, su satisfacción, etc. (Pág. 9).

Dimensiones

Percibir

Bruce Goldstein (2006), “La percepción del movimiento”. Señala que la percepción es la manera en la que el cerebro de un organismo interpreta los estímulos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una

impresión consciente de la realidad física de su entorno. , (Pág. 45)

Rendimiento

Motowidlo (2009). Lo concibe como el valor total que la empresa espera de con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo es fusión de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización (Pág.146).

Eficacia

Da Silva (2007). "Teorías de la Administración" Señala que la eficacia está relacionada con el logro de las metas, resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas es la medida en que alcanzamos las metas o resultados. , (Pág.20).

Satisfacción

Lee y Chang (2008), La satisfacción es una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo (Pág. 73).

Wright y Davis (2003), La satisfacción representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia ente lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten y reciben. (Pág. 70).

2.2.2. Variable Dependiente: Desempeño laboral: según Chiavenato (2009). Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de las estrategia individual para lograr los objetivos fijados para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. (Pág. 236).

Dimensiones:

Atributos

Brenes, C (2010). Los atributos de la personalidad son aquellas cualidades que le son inherentes a cada persona, es decir, aquellas propiedades que le. Corresponden por el simple hecho de ser tal. No se puede concebir una persona que no tenga tales cualidades. (Pág. 153)

Comportamiento

Davis y Newstrom (2007), Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones el cual puede ser positiva o negativa. (Pág. 11).

Estrategias

Koontz, H (2009), Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada. (Pág. 256).

Objetivos

Herrera, L (2008), Es la categoría que refleja el propósito o intencionalidad de la investigación, lo que debe lograrse, de modo que se transforme el objeto y se solucione el problema. (Pág. 240).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	OPERACIONALIZACIÓN		INSTRUMENTO	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
			DIMENSIONES	INDICADORES			
CLIMA ORGANIZACIONAL	"Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrollan cotidianamente una persona su trabajo, su rendimiento, su eficacia, su satisfacción, etc..." (BRUNET 2010 pág. 9).	El clima organizacional es el medio ambiente humano, físico en el que se desarrolla cotidianamente una persona su rendimiento, eficacia, satisfacción.	PERCIBIR	AMBIENTE ADECUADO	CUESTIONARIO	1	ORDINAL
				ILUMINACIÓN		2	
				ORDEN Y LIMPIEZA		3	
			RENDIMIENTO	DESARROLLO		4	
				PROACTIVIDAD		5	
				PROGRESO		6	
			EFICACIA	COOPERACIÓN		7	
				TIEMPO		8	
				RESULTADOS		9	
			SATISFACCIÓN	BENEFICIO		10	
				RECOMPENSAS		11	
				REMUNERACIÓN		12	
DESEMPEÑO LABORAL	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de las estrategia individual para lograr los objetivos, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. (CHIAVENATO 2009 Pág.236).	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de las estrategias individuales para lograr los objetivos fijados para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamiento, y resultados relacionados en el trabajo.	ATRIBUTOS	ESFUERZO	CUESTIONARIO	13	
				PARTICIPACIÓN		14	
				COMUNICACIÓN		15	
			COMPORTAMIENTO	INICIATIVA		16	
				ATENCIÓN		17	
				APOYO		18	
			ESTRATEGIAS	CAPACITACIÓN		19	
				TRABAJO EN EQUIPO		20	
				TOMA DE DECISIONES		21	
			OBJETIVOS	ASCENSO		22	
				CALIDAD		23	
				SEGURIDAD LABORAL		24	

2.3. Población y Muestra

2.3.1 Población

La presente investigación se realizara dentro de la empresa BCP que cuenta con 50 personas laborando en el puesto de analistas y asistente de operaciones siendo el total de colaboradores de la Gerencia de operaciones Multibanca de La Molina.

Con respecto a la investigación, es muy importante identificar la población de estudio la cual según Bernal es “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (2005, p.236).

2.3.2. Muestra

El tamaño de la muestra será el total de la población, debido a que de esa forma no se afectara la significancia, la cual será la presentación de la investigación, por lo que se usara el muestreo censal, lo que desea decir, es que la población también será la muestra; según Carrasco “la muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características son las de ser objetivo, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puede generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (2008, p.237).

2.3.3 Diseño Muestral

El diseño Muestral es el no probabilístico aleatorio simple.

Hernández la muestra no probabilística es que “la elección de los sujetos no dependen de que todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigado o grupo de encuestadores” (1997, p.185).

Bernal el muestreo aleatorio simple se “*utiliza cuando en el conjunto de una población cualquiera de los sujetos tiene la variable o variables objeto de la medición*” (2010, p.164)

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fidias (2006, p.19), Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se

entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

La técnica que se empleo para la recolección de datos de la investigación es la encuesta, porque permite recoger información a través de respuestas escritas en base a preguntas especialmente preparadas, teniendo en cuenta la escala de Likert en el Banco de crédito del Perú con la finalidad de evaluar las dos variables del estudio.

2.4.1 Instrumento de recolección de datos

Hernández (2006, p.310). El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir para despues lograr su contrastacion en los resultados.

El instrumento empleado en la recolección de datos es el cuestionario que permitirá medir y analizar la relación de la variable independiente en la variable dependiente en la gerencia de operaciones Multibanca del banco de crédito del Perú S.A, en el distrito de La Molina; en el año 2016.

2.4.2. Validación y confiabilidad Del instrumento

Según Arias, (2006, p.245), la validez consiste en seleccionar un número de personas expertas en el problema en estudio, para verificar la correspondiente entre cada uno de los ítems del instrumento y los objetivos de la investigación.

El instrumento que se utilizara en para la investigación ha sido sometido a juicio de expertos para lo cual recurrimos a la opinión de docentes de reconocida trayectoria en la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo como son:

Dr. Rodríguez Figueroa Jorge.

Mg. García Palacios Carlos.

Mg. Veliz Fazzio. Guillermo

2.4.3. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Crombach, ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS 22, mediante una prueba piloto realizado a 50 trabajadores.

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.90 a 1.00	Muy alta

Fuente: Hernandez (2013, P.228)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,970	,969	24

En el presente estudio, el Alfa de Cronbach, tiene un valor de 0,969 por tanto es superior a 0.9, entonces, concluimos que el instrumento utilizado es fiable en el presente estudio de investigación.

En consecuencia existe un grado de Confiabilidad del 96.0 %, de la relación entre las Dimensiones de la presente investigación.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

El metodo de analisis empleado para describir resultado de los datos se realize utilizando la estadistica descriptiva, es decir este metodo permitio a organizar, describir e interpretar los datos que se presenta en nuestra muestra estadística mediante el empleo de diferentes herramientas estadísticas.

Para dicha investigación se utilizo mediante el programa software estadistico SPSS V. 24. Tras la aplicación de la encuesta respectiva a los colaboradores de la empresa, se realizó una matriz donde se almacenaron los datos, mediante el programa software estadístico IBM SPSS Statistics 24 se obtuvo como resultado el conocido coeficiente Alfa de Cronbach, que será analizado y a su vez nos permitirá validar el instrumento de medición. Además se obtendrá las tablas de frecuencia con su gráfico respectivo, y también se logrará el contraste de la hipótesis a través de su estadístico respectivo.

2.7. Aspectos éticos

La ética de un administrador es una herramienta fundamental para que este desarrolle bien su trabajo y todo tipo de actividades que se le denominen en una organización. El presente trabajo lo desarrolle aplicando esta herramienta, la ética buscando información de fuentes confiables como libros, etc.

II. Resultados:

2.1. Tablas de Frecuencia

Tabla N° 1: PERCIBIR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	24	48,0	48,0	48,0
0020002 CASI NUNCA	13	26,0	26,0	74,0
Válidos A VECES	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabla N°1, De los 50 encuestados el 48% considera nunca, el 26% casi nunca y el 26% a veces con respect a la dimension Percibir, por lo tanto 74% está en desacuerdo con la dimensión percibir.

Tabla N° 2: RENDIMIENTO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	24,0	24,0	24,0
CASI NUNCA	13	26,0	26,0	50,0
Válidos A VECES	17	34,0	34,0	84,0
CASI SIEMPRE	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabla N° 2:, De los 50 encuestados el 34% considera a veces, 26% casi nunca, el 24% nunca y el 16% casi siempre a la dimension Rendimiento, por lo tanto 50% está en desacuerdo con la dimensión rendimiento.

Tabla N° 3: EFICACIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	16	32,0	32,0	32,0
CASI NUNCA	9	18,0	18,0	50,0
A VECES	23	46,0	46,0	96,0
CASI SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabla N°3, De los 50 encuestados el 46% considera a veces, 32% nunca, el 18% casi nunca y el 4% casi siempre a la dimension eficacia, por lo tanto 50% está en desacuerdo con la dimensión eficacia.

Tabla N° 4: SATISFACCIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	24	48,0	48,0	48,0
CASI NUNCA	2	4,0	4,0	52,0
A VECES	12	24,0	24,0	76,0
CASI SIEMPRE	1	2,0	2,0	78,0
SIEMPRE	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabla N°4, De los 50 encuestados el 48% considera nunca, el 24% a veces, 22% siempre, el 4% casi nunca y el 2% casi siempre con respecto a la dimension satisfacciòn, por lo tanto 52% está en desacuerdo con la dimensión satisfacciòn.

Tabla N° 5: ATRIBUTO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	23	46,0	46,0	46,0
CASI NUNCA	1	2,0	2,0	48,0
A VECES	13	26,0	26,0	74,0
CASI SIEMPRE	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabla N°5, De los 50 encuestados el 46% considera nunca, el 26% casi siempre, el 26% a veces con respecto y el 2% casi nunca a la dimension atributo, por lo tanto 50% está en desacuerdo con la dimensión atributo.

Tabla N° 6: COMPORTAMIENTO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	10	20,0	20,0	20,0
CASI NUNCA	15	30,0	30,0	50,0
A VECES	1	2,0	2,0	52,0
CASI SIEMPRE	23	46,0	46,0	98,0
SIEMPRE	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabla N°6, De los 50 encuestados el 46% considera casi siempre, el 30% casi siempre nunca, el 20% nunca, el 2% a veces y el 2% siempre a la dimension comportamiento. Por lo tanto 44% está en de acuerdo con la dimensión comportamiento. .

Tabla Nª 7: ESTRATEGIAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	24	48,0	48,0	48,0
CASI NUNCA	6	12,0	12,0	60,0
Válidos A VECES	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabla N°7, De los 50 encuestados el 48% considera nunca, el 12% nunca y el 40% a veces, con respecto a la dimension estrategia, por lo tanto 60% está en desacuerdo con la dimensión estrategia.

Tabla Nª 8: OBJETIVOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	16	32,0	32,0	32,0
CASI NUNCA	9	18,0	18,0	50,0
Válidos A VECES	23	46,0	46,0	96,0
CASI SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Grafico N°8, De los 50 encuestados el 46% considera a veces, el 32% nunca, el 18% casi nunca y el 4% casi siempre con respecto a la dimension objetivos, por lo tanto 50% está en desacuerdo con la dimensión objetivos.

2.2. Prueba de Normalidad

Este cálculo se realizó por medio de la prueba de Shapiro - Wilk, evalúa si las dos distribuciones son normales. Es uno de los test más potentes para muestras de 50 colaboradores de la empresa Banco de Crédito.

Ho. No existe distribución normal en la prueba del kolmogorov

H1. Si existe distribución normal en la prueba del kolmogorov

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadísticogl		Sig.	Estadísticogl		Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,248	50	,000	,826	50	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,207	50	,000	,840	50	,000

Interpretación: Cómo podemos observar, según la prueba estadístico de Shapiro – Wilk por tener una muestra no mayor a 50, se demuestra que la distribución de los datos recolectados es normal, por lo que se ha obtenido la significancia de 0.00 para: Clima Organizacional – Desempeño Laboral, es menor al valor del Alfa de 0.05, por lo que se utilizara el estadístico de Pearson para hacer la contratación de hipótesis.

Escala de Coeficiente de Correlación:

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305)

2.3. Hipótesis General

H0: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2016

H1: Si existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2016

Por lo tanto:

a) Sig E < 0,05; Entonces se rechaza H0

b) Sig E > 0,05; Entonces se acepta la H1

Correlaciones

		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1,000	,958**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,958**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Interpretación: La Prueba de la Hipótesis General, en la cual se busca determinar si, el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral significativamente en la empresa, se ha tomado como resultado que el coeficiente de correlación de Pearson de valor 0.958, lo cual indica que existe una correlación positiva fuerte, y con un valor de significancia de 0.000 por lo tanto se concluye que se acepta la Hipótesis Alterna y se rechaza la hipótesis Nula.

Hipótesis Específica 1

H0: No existe una relación significativa entre el rendimiento y el objetivo de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2016

H1: Si existe una relación significativa entre el el rendimiento y el objetivo de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2016

Por lo tanto:

- a) Sig E < 0.05; Entonces se rechaza H0
- b) Sig E > 0.05; Entonces se acepta la H1

Correlaciones			
		RENDIMIENTO	OBJETIVOS
RENDIMIENTO	Correlación de Pearson	1,000	,879**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
OBJETIVOS	Correlación Pearson	,879**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Interpretación: La Prueba de la Hipótesis específica, en la cual se busca determinar si, el rendimiento se relaciona con el objetivo laboral significativamente en la empresa, se ha tomado como resultado que el coeficiente de correlación de Pearson de valor 0.879, lo cual indica que existe una correlación positiva fuerte, y con un valor de significancia de 0.000 por lo tanto se concluye que se acepta la Hipótesis Alterna y se rechaza la hipótesis Nula.

Hipótesis Específica 2

H0: No existe una relación significativa entre la estrategia y eficacia de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2016

H1: Si existe una relación significativa entre la estrategia y eficacia de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2016

Por lo tanto:

a) Sig E < 0.05; Entonces se rechaza H0

b) Sig E > 0.05; Entonces se acepta la H1

Correlaciones

		ESTRATEGIAS	EFICACIA
ESTRATEGIAS	Correlación de Pearson	1,000	,886**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
EFICACIA	Correlación de Pearson	,886**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Interpretación: La prueba de la hipótesis específica, en la cual se busca determinar si, la estrategia se relaciona con la eficacia significativamente en la empresa, se ha tomado como resultado que el coeficiente de correlación de Pearson de valor 0.886, lo cual indica que existe una correlación positiva fuerte, y con un valor de significancia de 0.000 por lo tanto se concluye que se acepta la Hipótesis Alternativa y se rechaza la hipótesis Nula.

III. Discusión:

- 3.1.** La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación el clima organizacional con el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A. La Molina, 2017. De acuerdo a los resultados obtenidos después de haber procesado la información se ha determinado que existe relación positiva considerable del clima organizacional con el desempeño de los colaboradores.

Dichos resultados tienen coherencia con la teoría científica de Muchinsky (2008) donde el considera que el clima organizacional es muy favorable para las empresas, pues impacta tanto en su conducta como en los objetivos que se tienen en cuenta y que interactúa con el desempeño (p.34). Donde dicha teoría respalda mi resultado obtenido, para ello el resultado reafirma mi trabajo compara dicha relación y corrobora el sustento para la presente investigación.

Asi mismo los resultados tienen coherencia con el trabajo de investigacion tesis de Pérez y Rivera (2013), "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013". Tesis para obtener el Grado Académico de Master en Administración de Negocios", donde el objetivo fue determinar la relación del Clima Organizacional y Satisfacción d Laboral y dichos resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (87.9%), por lo tanto , indican que un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral, en la presente investigación concluyen indicando que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de las instituciones , organizaciones públicas y privadas y también permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución , por otro lado el clima organizacional es considerado el medio ambiente humano y físico en que se desarrollan cotidianamente una persona su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, además en nuestra investigación logramos obtener un favorable valor de

R cuadrado corregido de 95.8% donde los encuestados ratifican este resultados para la empresa, ante tal comparación, se afirma y se da refuerzo a la postura de nuestra presente investigación indicando que existe relación directa entre las dos variables de estudio.

- 3.2.** El primer objetivo específico de la investigación fue; determinar la relación entre la eficacia y las estrategias de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina. De acuerdo a los resultados obtenidos, después de haber procesado la información se ha determinado que existe relación positiva considerable del eficacia con las estrategias de los colaboradores. Así mismo dicho resultados tienen coherencia con Chiavenato (2009). Por lo tanto podemos indicar que el trabajador para que tenga un buen desempeño laboral depende de muchos factores que les rodea como el ambiente laboral donde realiza sus actividades diarias. (P. 236). Dicho resultados es coherente con la teoría científica de sistema por cuanto los resultados obtenidos por una empresa con productividad depende de todos los elementos que conforman la productivo de una empresa. También tienen coherencia con los resultados con el trabajo de investigación de Marroquín y Gutiérrez (2011), tesis para obtener Licenciatura en Ciencias Psicológicas, titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”, realizada en la Universidad de San Carlos de Guatemala. El objetivo general La siguiente Tesis nos muestra que si existe relación entre las variables, lo cual nos sirve como aporte para la investigación que se está realizando y aporta confianza entre las variables usadas. Este trabajo logro concluir que las variables son una adecuada herramienta de gestión, la cual son percibidas por el trabajador, donde el clima organizacional tiene un vínculo fuerte con el desempeño y cómo se maneja el desempeño como indica su alto porcentaje de donde se logró un valor representativo. Por lo tanto se reafirma y corrobora que si se cumple la coincidencia entre ambas investigaciones.
- 3.3.** El segundo objetivo específico de la investigación fue determinar la relación entre el rendimiento y los objetivos de los colaboradores de la

Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina.

Dicho resultados es coherente con la teoría científica de Milkovich (2009). Menciona que el desempeño laboral está ligado a las características de cada persona entre las cuales se puede, mencionar las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo que interactúan entre sí con la naturaleza del trabajo y con la organización en general , siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas. (P. 152). Además es coherente con la teoría científica de sistema por cuanto los resultados obtenidos por una empresa con productividad depende de todos los elementos que conforman la productivo

Por lo tanto también existe coherencia con los resultados de los trabajos de investigación de Quintanilla y Ulloa (2007) en su tesis de licenciado titulado “Propuesta de una guía prácticas para la aplicación del coaching como estrategia de liderazgo aplicado a las autoridades y jefes de unidades administrativas de la facultad multidisciplinaria oriental de la universidad del salvador”, cuyo objetivo general es elaborar una guía práctica para la aplicación del coaching como estrategia de liderazgo y el cual concluye como el coaching permite un aprendizaje en cuanto a los valores que se imparte en cuanto a un buen trabajo de equipo.

- 3.4.** Con respecto a la hipótesis general, se comprobó que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A. La Molina, 2017.

De acuerdo a la correlación de hipótesis utilizando el estadístico pearson, el resultado del estadístico es que se puede determinar la correlacion del clima organizacional, en el cuadro adjunto paginas atrás podemos ver la mediana correlación que existe entre la variable independiente clima organizacional y a variable dependiente desempeño laboral, la cual demuestra que se ha obtenido un valor de 0.958, y de valor un significativo de 0.000, donde se percibe que es menor al Alfa 0.05. Por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna y se rechaza la Hipótesis Nula, asumimos que existe una relación positiva alta entre ambas variables, es

decir, el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la entidad bancaria Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A. La Molina, 2017.

Mediante la prueba de la Hipótesis Específica 1 se ha comprobado que la dimensión eficacia tiene una correlación directamente proporcional con la dimensión dependiente estrategias de los colaboradores, la cual han obtenido un valor de 0.879, el cual me demuestra su correlación directamente proporcional, de valor un significativo de 0.00, donde se percibe que mayor al Alfa 0.05. Por lo tanto se acepta la Hipótesis alterna y se rechaza la Hipótesis Nula. Por lo tanto, esta realidad me permite considerar como definitivo la hipótesis alterna.

Mediante la prueba de la Hipótesis Específica 2 se ha comprobado que la dimensión rendimiento tiene una baja correlación con la dimensión dependiente objetivos de los colaboradores, la cual se ha obtenido un de R Pearson de valor 0.886, para corroborar la correlación se ha obtenido un resultado de la significancia de 0.000 que es menor al Alfa 0.05. Por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna y se rechaza la Hipótesis Nula.

IV. Conclusiones

Se ha determinado que si existe el problema entre el el clima organizacional con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina. 2017.

Se ha determinado que si existe el problema entre la eficacia y las

estrategias de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2016.

Se ha determinado que si existe el problema entre el rendimiento y los objetivos de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2016

V. Recomendaciones

El autor de la presente investigación por haber realizado un análisis de la toma de decisiones, esa en condición de realizar las siguientes recomendaciones:

Se recomienda que la empresa cuente con un clima organizacional

democrático y eficiente como lo sería al capacitarlos y poder así tomar las mejores decisiones, donde los directivos y jefes deben actuar con un liderazgo adecuado y así conducir, orientar e incentivar la participación de las personas y lograr un fin determinado para el bienestar de empresa en cuanto a su desempeño.

Todo es un proceso de aprendizaje que lleva toda una vida dentro del ámbito laboral, toda empresa tiene un adecuado clima organizacional pero que falta ponerlas en práctica, para que sea esto el inicio de un gran éxito o un rotundo fracaso.

Se recomienda realizar diferentes actividades dentro de la empresa, que potencie el trabajo en equipo y eficiencia de cada colaborador en un fin común, donde se adquiera las habilidades y competencias que permitan un adecuado trabajo en equipo, evitando el individualismo y las indiferencias y hacer que cumplan con sus obligaciones que solo trae un mal clima y por ende un ineficiente desempeño dentro de la empresa.

Se recomienda a los directivos y jefes de cada área establezcan un trato interpersonal que no es cosa que superar los problemas de comunicación y aumentar la confianza para que las personas trabajen mejor teniendo claro sus estándares de trabajo.

VI. REFERENCIAS

Aguirre, A. Castillo, A. y Zamora, D. (2009). Administración de organizaciones en el entorno actual. España: Pirámide (1ª ed.)

Bonome, M. (2009). La racionalidad en la toma de decisiones: Análisis de la Teoría de la Decisión de Herbert A. Simon. España: Editorial Gesbiblo, S. L (1ª ed.).

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. España: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, S. Fernández, A, Baptista, D. (2010). Metodología de la investigación. Perú. Mc Graw Hill.

Louffat. (2012). Administracion: Fundamentos del Proceso Administrativo. Argentina: Cengage Learning.

Pérez, M. (2010). Diccionario de Administración. Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Robbins.S y De Cenzo.D (2009). Decisiones no programadas y decisiones programadas.

Render, B., Stair, R. y Hanna, M. (2006). Métodos cuantitativos para los negocios: Análisis de decisión. España: Pearson Educación.

Pereira, A. (2014) en su tesis “Estilo gerencial y su influencia en el proceso de toma de decisiones en las organizaciones educativas de la Parroquia Isla de Toas del Municipio Insular Almirante Padilla Estado Zulia.” (Tesis para obtener el grado de Maestría en Educación. Universidad de Zulia)

Porturo, Y., Ortiz, M., Guacarán, G., Goitía, M. y Díaz, A. (2012) en su tesis “Impacto de los sistemas de información gerencial en la toma de decisiones estratégicas de las empresas del sector Alimentos de la zona norte del estado de Anzoátegui, Venezuela.” (Tesis para obtener el grado de Doctor en Administración. Universidad de oriente.)

Sanchez, H. (2006) Metodología y Diseño en la Investigación Científica. Perú.

Schermerhorn, J. (2010). Administración. México: Limusa. (9ª.ed.)

ANEXO: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLÓGIA
<p><u>PROBLEMA GENERAL:</u></p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017.</p>	<p><u>HIPOTESIS GENERAL:</u></p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017.</p>	<p><u>VARIABLE X</u></p> <p>Clima Organizacional</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <p>-Percibir</p> <p>-Rendimiento</p> <p>-Eficacia</p> <p>-Satisfacción</p> <p><u>VARIABLE Y</u></p> <p>Desempeño de los Colaboradores</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <p>-Atributos</p> <p>-Comportamiento</p> <p>-Estrategias</p> <p>-Objetivos</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Descriptiva- Correlacional.</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No Experimental - Transversal.</p> <p><u>Población:</u></p> <p>50 Colaboradores.</p> <p>- Encuestas.</p> <p><u>Instrumentos.-</u></p> <p>Cuestionario.</p> <p><u>Análisis de Datos.</u></p> <p>Análisis cuantitativo en el SPSS 23</p>
<p><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</u></p> <p>a. ¿Qué relación existe entre la eficacia y las estrategias de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017?</p> <p>b. ¿Cómo se relaciona el rendimiento y los objetivos de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017?</p>	<p><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</u></p> <p>a. Determinar la relación entre la eficacia y las estrategias de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017.</p> <p>b. Determinar la relación entre el rendimiento y los objetivos de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017.</p>	<p><u>HIPOTESIS ESPECIFICOS:</u></p> <p>Existe relación entre la eficacia y las estrategias de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017.</p> <p>Existe relación entre el rendimiento y los objetivos de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A, La Molina; 2017</p>		